

El Indecopi desarrolla acciones en beneficio de turistas y proveedores de este sector en la región Tumbes

- ✓ **La oficina regional es miembro de la Red Regional de Protección al Turista de Tumbes.**

El Indecopi fomenta y desarrolla un trabajo articulado e interinstitucional a nivel nacional y en este marco, la Oficina Regional en Tumbes, junto con instituciones involucradas con la fiscalización de los servicios turísticos, viene ejecutando actividades en beneficio de las y los turistas y proveedores del sector turismo, con la finalidad de salvaguardar los derechos de consumidores y consumidoras.

En ese sentido, se ha realizado una charla dirigida a los actores que conforman la Red Regional de Protección al Turista de Tumbes, sobre el uso de la herramienta digital “Reclama Virtual”, su importancia y beneficios, así como el procedimiento para presentar un reclamo de manera virtual a través de esta plataforma.

Se resaltó que “Reclama Virtual” es una herramienta digital que nace del propósito de facilitar a la ciudadanía el registro de reclamos de consumo a nivel nacional desde la Internet, los 365 días del año y las 24 horas del día. Es por ello que el registro de reclamos de consumo en línea puede realizarse desde cualquier dispositivo móvil con acceso a internet.

Luego de ingresar el reclamo a través del “Reclama Virtual”, un colaborador del Indecopi revisará detenidamente el caso y comunicará al ciudadano o ciudadana el número asignado a su reclamo y el nombre del funcionario a cargo. Salvo que se requiera alguna coordinación u orientación previa, esta gestión puede tomar un máximo de tres días hábiles.

Finalmente, se indicó que el funcionario o conciliador a cargo de gestionar el reclamo, acompañará al consumidor o consumidora en la búsqueda de soluciones efectivas al problema con su proveedor. El Indecopi trasladará el reclamo al proveedor en un día hábil y, de ser necesario, se convocará a una audiencia de conciliación que incluso puede ser virtual, brindando de ese modo una experiencia 100% virtual en beneficio del consumidor en este contexto de pandemia por la Covid-19.

Tumbes, 20 de setiembre de 2021